



**Reklamačný poriadok  
Všeobecnej úverovej banky, a. s.**

**Účinnosť: 01.05.2020**

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Všeobecná úverová banka, a. s.; skrátený názov: VÚB, a. s., so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, vložka číslo 341/B, IČO: 31 320 155, DIČ: 2020411811, IČ DPH: SK7020000207 (ďalej len „Banka“ alebo „My“ v príslušnom gramatickom tvare), v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, vydáva tento Reklamačný poriadok Všeobecnej úverovej banky, a. s. (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné právne vzťahy medzi Bankou a Vami, ako klientom Banky, potenciálnym klientom alebo inou oprávnenou osobou (ďalej len „Vy“ v príslušnom gramatickom tvare), v súvislosti s uplatnením Vašich reklamácií, najmä spôsob ich predloženia, ich náležitosti, lehoty a spôsob ich vybavovania.
- 1.3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie Vašich práv zo zodpovednosti za vady (najmä správnosť a kvalita) nami poskytovaných služieb a produktov (ďalej len „Reklamácia“). Za Reklamáciu považujeme aj akýkoľvek Váš podnet, bez ohľadu na jeho označenie, z obsahu ktorého vyplýva, že sa domáhate ochrany Vašich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnievate, že boli porušené našou činnosťou alebo nečinnosťou.
- 1.4. Za Reklamáciu sa nepovažuje najmä:
  - žiadosť o identifikáciu platobnej operácie alebo identifikáciu platiteľa/vkladateľa na účet;
  - žiadosť o sprostredkovanie vrátenia úhrady a identifikáciu príjemcu úhrady;
  - žiadosť, prostredníctvom ktorej uplatňujete námietku voči nedodaniu alebo chybnému dodaniu tovaru alebo služby obchodníkom;
  - žiadosť o zrušenie platobného príkazu na úhradu pred jeho spracovaním;
  - žiadosť o zrušenie úhrady zo SEPA inkasa pred jeho zrealizovaním;
  - žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi alebo špecifikáciu platobnej operácie;
  - žiadosť o kópiu vkladového/výberového lístka alebo platobného príkazu;
  - žiadosť o dotlač výpisu;
  - žiadosť o vystavenie potvrdenia;
  - žiadosť o zdôvodnenie zamietnutia žiadosti o poskytnutie produktu alebo služby;
  - žiadosť o zníženie úrokovej sadzby alebo iné zmeny zmluvných podmienok vo vzťahu k úverom;
  - žiadosť o zdôvodnenie ohodnotenia/stanovenia ceny nehnuteľnosti;
  - žiadosť informačného charakteru, predmetom ktorej nie je preverenie správnosti a kvality Vám poskytnutého produktu alebo služby;
  - podnet na úpravu/zlepšenie našich produktov a služieb, vrátane súvisiacej dokumentácie;
  - žiadosť o poskytnutie zvýhodnenia ;
  - žiadosť o poskytnutie vysvetlenia alebo doplnenia
  - anonymne podaný podnet.
- 1.5. Reklamačný poriadok dopĺňa ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok VÚB, a. s. pre depozitné produkty (ďalej len „VOP“), osobitných obchodných podmienok pre jednotlivé produkty a služby („ďalej len „OP“) a je dostupný na každom Obchodnom mieste a Webovom sídle ( [https://www.vub.sk/právne informácie](https://www.vub.sk/právne_informácie), <https://www.quatro.sk/dokumenty/>).
- 1.6. Pojmy použité v Reklamačnom poriadku s veľkým začiatočným písmenom, majú význam, aký je uvedený v zmluve uzatvorenej medzi nami a Vami, predmetom ktorej je poskytovanie nášho produktu alebo služby (ďalej len „Zmluva“), OP alebo VOP.

- 1.7. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy, OP, VOP a Reklamačného poriadku majú prednosť ustanovenia v nasledovnom poradí: Zmluva, OP, VOP a Reklamačný poriadok.
- 1.8. Ustanovenia reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na riešenie sťažností.

Za sťažnosť sa považuje podnet fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou, resp. nečinnosťou banky.

## 2. Spôsob predloženia Reklamácie

- 2.1. Reklamáciu môžete uplatniť Vy ako náš klient, potenciálny klient alebo iná oprávnená osoba, a to v štátnom jazyku alebo jazyku, v ktorom je vyhotovená Zmluva.
- 2.2. Reklamáciu môžete predložiť:
  - osobne na Obchodnom mieste;
  - písomne na adresu: VÚB, a. s., Riadenie podnetov klientov, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25;
  - elektronicky emailom na [kontakt@vub.sk](mailto:kontakt@vub.sk);
  - prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na Webovom sídle;
  - telefonicky na tel. čísle 0850 123 000 (v rámci SR), +421 2 4855 5970 (zo zahraničia);
  - prostredníctvom služieb Internet Banking a Mobil Banking.
- 2.3. Pri predložení Reklamácie je potrebné, aby ste uviedli svoje identifikačné údaje, najmä v rozsahu meno, priezvisko alebo obchodné meno/názov, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresu trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla, a to v záujme dostatočnej identifikácie Vás ako predkladateľa Reklamácie. Bez dostatočnej identifikácie Vás ako predkladateľa budeme Reklamáciu považovať za anonymnú a nebudeme sa ňou zaoberať. Reklamácia by mala byť zo strany predkladateľa, resp. osoby oprávnenej konať v mene podávateľa Reklamácie, podpísaná.
- 2.4. V Reklamácií musíte jasne a zrozumiteľne definovať reklamované skutočnosti a priložiť všetky podklady preukazujúce Vaše tvrdenia a uviesť práva, ktoré si voči nám uplatňujete. Ak bude mať Reklamácia nedostatky alebo bude neúplná, vyzveme Vás na ich odstránenie. My Vás tiež môžeme požiadať o poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní Reklamácie; ak nám ju neposkytnete, My môžeme rozhodnúť iba na základe dostupných podkladov. V prípade, ak nám dodatočne nepredložíte požadované podklady/informácie, môžeme Vašu reklamáciu vyhodnotiť ako neopodstatnenú. Lehoty na riešenie reklamácie začínajú plynúť až dňom preukázania všetkých skutočností, ktoré sú rozhodujúce pre objektívne posúdenie oprávnenosti reklamácie.
- 2.5. My Vás informujeme o prijatí Reklamácie (vrátane potvrdenia jej obsahu, spôsobu a lehoty jej vybavenia), potrebe jej doplnenia a jej vybavení vhodným spôsobom. Reklamáciou podanou opakovane, tým istým predkladateľom v rovnakej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti, sa nezaobráme.
- 2.6. V prípade, že predložíte Reklamáciu ústne na Obchodnom mieste alebo prostredníctvom telefonického rozhovoru, sme oprávnení o tejto Reklamácii vyhotoviť záznam (písomný, prípadne zvukový) .
- 2.7. Uplatnenie Reklamácie Vás nezaväzuje povinnosti plniť svoje záväzky voči nám po celú dobu trvania reklamačného konania, bez ohľadu na to, či je Vaša Reklamácia oprávnená alebo či má Reklamácia bezprostrednú príčinnú súvislosť s plnením Vašich záväzkov voči nám.

### **3. Lehoty na predloženie a vybavenie Reklamácie**

- 3.1. Ak nie je ďalej v Reklamačnom poriadku uvedené inak, ste povinní predložiť Reklamáciu bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností potrebných pre jej uplatnenie.
- 3.2. Ak v príslušnom právnom predpise alebo ďalej v Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak, My rozhodneme o oprávnenosti Reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 kalendárnych dní. Uvedená lehota sa môže predĺžiť v prípade, ak je vybavenie Reklamácie závislé od súčinnosti a úkonov tretích strán (napríklad poisťovne).
- 3.3. Lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia Reklamácie, ktorá je úplná a bez nedostatkov.

### **4. Spôsob vybavenia Reklamácie**

- 4.1. My rozhodneme o Reklamácií na základe preukázaných skutočností a dostupných údajov.
- 4.2. O vybavení Reklamácie Vás informujeme jedným zo spôsobov, akým Reklamácie prijímame. Písomné stanovisko k Reklamácii Vám doručujeme jedným zo spôsobov definovaných v obchodných podmienkach k príslušnému produktu. Zároveň Vás o vybavení Reklamácie môžeme informovať aj elektronicky (vrátane služieb Nonstop Banking), alebo iným dohodnutým spôsobom, resp. iným spôsobom, ktorý Vám umožní oboznámiť sa s naším stanoviskom.
- 4.3. Pri Reklamáciách predložených spôsobom, pri ktorých nie je možné jednoznačne overiť Vašu totožnosť v zmysle príslušných právnych predpisov, naše stanovisko nebude obsahovať informácie tvoriace predmet bankového tajomstva, alebo Vás budeme informovať o vybavení Reklamácie písomnou formou, a to zaslaním stanoviska na Vami poslednú oznámenú korešpondenčnú adresu.

### **5. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácií**

- 5.1. Ak nie je ďalej v Reklamačnom poriadku uvedené alebo osobitnými právnymi predpismi upravujúcimi vybavovanie sťažností v súvislosti so špecifickým druhom finančnej služby alebo produktu stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znášame My a náklady spojené s jej vyhotovením a predložením, vrátane jej príloh, znášate Vy.

### **6. Možnosť riešenia sporov**

- 6.1. Ak nie ste spokojný s naším spôsobom vybavenia Reklamácie, máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o opätovné prešetrenie Reklamácie. Ak aj po opätovnom prešetrení Reklamácie vyjadrite nesúhlas so stanoviskom Banky, pričom neuviedete žiadne nové skutočnosti k Vašej Reklamácii, My sa Vaším opakovaným podnetom nebudeme zaoberať.
- 6.2. V prípade, ak ste spotrebiteľom a My sme Vašu Reklamáciu vyhodnotili ako neopodstatnenú alebo sa domnievate, že sme porušili Vaše práva, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť spory vzniknuté zo Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, podľa Vášho výberu. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov sprístupňuje na svojom webovom sídle Ministerstvo

hospodárstva Slovenskej republiky. Jedným zo subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť spory vzniknuté zo Zmluvy je Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, Blumental office I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava – Staré mesto, <http://institutars.sk/>. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, jeho priebeh a ďalšie informácie sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## **7. Osobitné ustanovenia týkajúce sa Reklamácií platobných služieb**

- 7.1. Vy, ktorí máte s nami uzatvorenú zmluvu o akceptácii platobných kariet, ste povinní uplatniť Reklamáciu písomne na adresu: VÚB, a. s., Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava alebo elektronicky, emailom na adresu: [pos\\_reklamacie@vub.sk](mailto:pos_reklamacie@vub.sk).
- 7.2. Reklamáciu neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie musíte uplatniť bez zbytočného odkladu odo dňa jej zistenia, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet; ak ste spotrebiteľom, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet.
- 7.3. Vy musíte podať žiadosť o vrátenie finančných prostriedkov z autorizovaného SEPA inkasa typu CORE v termíne do 8 týždňov od odpísania peňažných prostriedkov z Vášho účtu a súčasne ich pripísania na účet príjemcu, pričom dôvod vrátenia uvádzať nemusíte. V prípade uplatnenia žiadosti v zmysle predchádzajúcej vety, máte nárok na okamžité vrátenie peňažných prostriedkov.
- 7.4. Vy musíte podať žiadosť o vrátenie finančných prostriedkov z neautorizovaného SEPA inkasa v termíne do 13 mesiacov od odpísania peňažných prostriedkov z Vášho účtu a súčasne ich pripísania na účet príjemcu. V prípade uplatnenia žiadosti v zmysle predchádzajúcej vety máte nárok na vrátenie peňažných prostriedkov na základe pozitívneho výsledku vykonaného šetrenia a My ako banka príjemcu inkasa sme oprávnení zúčtovať refundovanú sumu z jeho účtu bez udelenia jeho súhlasu, a to aj za cenu vzniku debetného zostatku. Banka platiteľa má nárok na uplatnenie úrokov ušlých z titulu neoprávnené zrealizovaného inkasa zo strany príjemcu inkasa (tzv. kompenzačná suma) a príjemca inkasa je povinný ich banke platiteľa uhradiť, a to aj za cenu debetného zostatku na jeho účte.
- 7.5. V prípade Reklamácie platobných služieb (vrátane platobných operácií realizovaných platobnou kartou) v mene EURO alebo v inej mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie. Ak bude vybavovanie Reklamácie trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, budeme Vás o predĺžení lehoty informovať. Lehota na doručenie konečnej odpovede v prípade týchto Reklamácií nepresiahne 35 pracovných dní.
- 7.6. V zložitých prípadoch, najmä pri platobných operáciách realizovaných platobnou kartou v zahraničí a tiež v prípade Reklamácie platobných služieb:
  - a) v mene inej ako je EURO alebo mena zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru alebo
  - b) v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru,môže vybavenie Reklamácie trvať maximálne 6 mesiacov, pričom o priebehu riešenia Reklamácie a o dôvode predĺženia lehoty Vás budeme informovať najneskôr do 30 dní od jej podania.
- 7.7. My neriešime spory medzi obchodníkom a držiteľom karty vzniknuté pri kúpe tovarov alebo služieb. V prípade nedodania tovaru a/alebo služby zo strany obchodníka však môžete

prostredníctvom nás požiadať o vrátenie sumy platobnej operácie vykonanej platobnou kartou najneskôr do troch mesiacov odo dňa odpísania platobnej operácie z účtu, ku ktorému je táto platobná karta vydaná. Výsledok vybavenia žiadosti podľa tohto odseku závisí od preverenia Vami namietaných skutočností týkajúcich sa nedodania tovaru a/alebo služby bankou obchodníka. Vy beriete na vedomie, že v týchto prípadoch vybavenie žiadosti závisí od spolupráce tretích strán a môže trvať najdlhšie 120 dní. V prípade, že žiadosť držiteľa karty bude bankou obchodníka vyhodnotená ako neopodstatnená, My sme oprávnení, a to aj bez súhlasu držiteľa karty, odpísať peňažné prostriedky vo výške držiteľom karty namietanej sumy z účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná.

- 7.8. Ak reklamujete platobné operácie vykonané platobnou kartou alebo vklad hotovosti vykonaný v našich vybraných bankomatoch označovaných aj ako vkladomat, My Vám po predbežnom prešetrení Vašej Reklamácie vrátime sumu prostriedkov, ktorých výšku požadujete v Reklamácií, a to ešte pred úplným prevereníím a konečným rozhodnutím o Vašej Reklamácií. Ak po preverení Vašej Reklamácie (najmä po prijatí informácie od banky obchodníka alebo po otvorení vkladomatu) zistíme a rozhodneme, že Vaša Reklamácia nie je oprávnená, Vašu Reklamáciu zamietneme a sumu prostriedkov, ktorých výšku požadujete v Reklamácií a ktorú sme Vám predbežne vrátili, si zúčtujeme na ľarchu Vášho účtu bez ohľadu na aktuálny zostatok Vášho účtu. Ak na Vašom účte vznikne po zúčtovaní debetný zostatok, ste povinný tento debet bez zbytočného odkladu vyrovať po doručení konečnej odpovede v prípade týchto Reklamácií.
- 7.9. Ak zapríčiníme chybné vykonanie platobnej operácie, vykonáme opravné zúčtovanie na ľarchu alebo v prospech Vášho účtu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o chybe dozvieme, pričom nevyžadujeme na túto opravu Váš súhlas. Ak je to možné, informujeme Vás o vykonaní opravného zúčtovania v listinnej podobe alebo elektronicky. Opravným zúčtovaním nie je možné odstrániť chybu v platobnej operácii zapríčinenú Vami. My vykonáme, v súlade s platnými právnymi predpismi, opravné zúčtovanie na ľarchu alebo v prospech Vášho účtu aj na základe podnetu inej banky, ktorá uskutočnila chybné zúčtovanie. Ak zapríčiníme a zodpovedáme za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie a našu chybu nie je možné odstrániť opravným zúčtovaním, bez zbytočného odkladu Vám vrátime alebo pripíšeme alebo Vám umožníme disponovať so sumou nevykonanej platobnej operácie alebo chybné vykonanej platobnej operácie. Ak je to možné, docielime stav na platobnom účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná platobná operácia vôbec nevykonala, v zmysle právnych predpisov.
- 7.10. Náklady spojené s neoprávnenou Reklamáciou platobnej operácie, ktorá je realizovaná v mene štátu, ktorý nie je zmluvným štátom Dohody o Európskom hospodárskom priestore, znášate Vy. Ich výška je uvedená v Cenníku.

## **8. Závorečné ustanovenia**

- 8.1. My si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Reklamačný poriadok. Zmenu podľa tohto bodu Vám oznamujeme Zverejnením na Obchodnom mieste a Webovom sídle, najneskôr 15 dní pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny, ak sa zmena netýka platobných služieb. V prípade, ak sa zmena Reklamačného poriadku týka platobných služieb, zmenu Vám oznamujeme Zverejnením na Obchodnom mieste a Webovom sídle najneskôr 2 mesiace pred navrhovanou účinnosťou zmeny.
- 8.2. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.05.2020.